



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL



**EXPEDIENTE N° 2013-2010/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

**RESOLUCIÓN: 1**

Lima, 13 de mayo de 2010.

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| CONCEPTOS RECLAMADOS            | : Larga distancia internacional - discado directo en el recibo de febrero de 2010 |
| NUMERO DE RECLAMO               | : BRF 6581898   |
| CICLO DE FACTURACIÓN            | : 18  |
| EMPRESA OPERADORA               | : TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.  |
| RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA | : Carta RES-767-R-A-064713-10-P   |
| RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL         | : <b>FUNDADO</b>  |

**VISTO:** El expediente de la referencia y en atención a la documentación obrante en el mismo, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos relevantes:

1. En el presente caso, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con la facturación de llamadas de larga distancia internacional - discado directo en el recibo de febrero de 2010, indicando que no ha realizado dichas llamadas, puesto que la notaría no labora en los días que se registran las llamadas.
2. Por su parte, LA EMPRESA OPERADORA, en la resolución de primera instancia ha declarado infundado el reclamo señalando lo siguiente:
  - (i) Durante el ciclo de consumo de la facturación en reclamo del 08.01.2010 al 07.02.2010, el servicio telefónico no ha registrado reporte de fallas y o averías que hayan perjudicado las comunicaciones facturadas.
  - (ii) El servicio ha registrado una suspensión el día 31.01.2010 a las 16:04:00, hasta el 04.02.2010 a las 14:54:00, no habiéndose facturado comunicación alguna durante dicho periodo.
  - (iii) Se procedió a realizar una Inspección Técnica, en la cual se hizo el seguimiento de la línea desde la Central hasta el Block de Conexión ubicado en el domicilio de EL RECLAMANTE, determinándose que no existe la posibilidad de sustracción del servicio.
  - (iv) Del análisis de la facturación detallada se verifica la proximidad de llamadas a números reclamados con números que EL RECLAMANTE sí reconoce, lo cual confirma el tráfico normal de comunicaciones.
3. EL RECLAMANTE en su recurso de apelación manifiesta su disconformidad con la resolución de primera instancia, señalando lo siguiente:
  - (i) Con fecha 01.02.2010 al pretender realizar sus llamadas se dio con la sorpresa que su servicio estaba restringido.



**EXPEDIENTE N° 2013-2010/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

- (ii) Al comunicarse al 104 para informarse de los motivos de la restricción del servicio, le informan que no es por falta de pago, sino por orden superior.
- (iii) Con fecha 04.02.2010 por intermedio de su secretaria realiza el reclamo en las oficinas de LA EMPRESA OPERADORA.
- (iv) El recibo N° 004-789067507 con fecha de vencimiento 02.03.2010 incluye llamadas internacionales que nunca se han realizado a través de su servicio .
- (v) La línea 381-2899 es de su uso exclusivo.
- (vi) Las llamadas reclamadas se han efectuado del 29 al 31 de enero de 2010 en horas en que ningún personal de su notaría labora, puesto que el horario de trabajo es de lunes a viernes de 9:00 a.m a 7:00 p.m y sábados de 9:00 a 2:00 p.m.
- (vii) No reconoce las llamadas que se registran a Guatemala, Haití y Cuba, puesto que nunca ha llamado a esos países.
- (viii) El técnico de LA EMPRESA OPERADORA que se apersonó a verificar la línea, le informó que no tenía ningún problema técnico ni avería, pero le indicó que la central de entradas de los cables de teléfono al que corresponde su número fue cambiado por una llave de mayor seguridad y que solamente el supervisor tenía acceso.

- 4. En los descargos LA EMPRESA OPERADORA reitera lo manifestado en la resolución de primera instancia.
- 5. Sobre el particular, cabe precisar que en el recibo reclamado se facturan las llamadas registradas en el periodo del 08 de enero de 2010 al 07 de febrero de 2010.
- 6. Asimismo, del documento "Histórico de Llamadas Internacionales" se aprecia que las llamadas reclamadas se registran los días 29, 30 y 31 de enero de 2010.
- 7. De la revisión de la documentación obrante en el expediente<sup>1</sup>, este Tribunal advierte que el consumo reclamado resulta atípico, toda vez que en el "Histórico de Estado de Cuenta (Pagos y Deuda)", se verifica que los consumos mensuales del servicio no superan el monto de S/.600.00, hecho que no guarda correspondencia con el consumo reclamado el cual asciende a la suma de S/.3,866.19.
- 8. A fin de determinar si desde el servicio telefónico de EL RECLAMANTE se registra tráfico anterior a números reclamados, corresponde a LA EMPRESA OPERADORA elevar la relación histórica de llamadas.
- 9. En el caso en particular se advierte que desde el servicio telefónico de EL RECLAMANTE no se registra tráfico a los números a los cuales han sido efectuadas las llamadas cuya facturación ha sido cuestionada.
- 10. Es pertinente indicar que uno de los medios probatorios relevantes para el pronunciamiento del Tribunal, es el informe de investigación de las llamadas reclamadas, el mismo que permite establecer si existe relación entre EL

<sup>1</sup> Artículo 20° de la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS  
GUS-TRASU 30

**EXPEDIENTE N° 2013-2010/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

RECLAMANTE o algún miembro de su entorno y los usuarios de los teléfonos distantes a los cuales han sido realizadas tales llamadas.

11. En el presente caso se advierte que LA EMPRESA OPERADORA no ha elevado información alguna que acredite la existencia de relación entre los usuarios de los números llamados y EL RECLAMANTE o alguien de su entorno familiar, laboral o amical.
12. Es pertinente precisar que si bien uno de los fundamentos que sustenta la resolución de primera instancia, está referida a la inspección técnica realizada el 04 de marzo de 2010 al servicio telefónico de EL RECLAMANTE; debe indicarse que dicho medio probatorio no resulta suficiente para causar convicción en este Tribunal a efectos de determinar que las llamadas impugnadas fueron realizadas desde el servicio telefónico de EL RECLAMANTE, siendo por tanto necesario tomar en consideración otros medios probatorios que permitan a este Tribunal determinar que las llamadas impugnadas fueron realizadas desde el servicio telefónico de EL RECLAMANTE.
13. Adicionalmente, del documento "Consulta General de Llamadas" se observa que el 29 de enero de 2010 a las 19:58:09 se registra una llamada de larga distancia internacional intercalada con una llamada a telefonía móvil a las 21:09:10; sin embargo, no se repite en ningún otro momento del periodo reclamado. En atención a ello, teniendo en cuenta que de las 398 llamadas reclamadas, sólo una registra intercalamiento, a juicio de este Tribunal dicha prueba, no resulta suficiente para crear convicción en el procedimiento y determinar que las llamadas reclamadas son de responsabilidad del usuario, toda vez que la misma debe ser valorada en conjunto con otros medios probatorios actuados.
14. En consecuencia, de conformidad con lo señalado en los considerandos precedentes, corresponde declarar fundado el presente recurso.

De conformidad con las normas que viene aplicando el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, tales como la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones), la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL (Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL y 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL), así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y el Código Procesal Civil en lo que fuera aplicable.

  
**HA RESUELTO:**



**EXPEDIENTE N° 2013-2010/TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACION**

Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de larga distancia internacional - discado directo en el recibo de febrero de 2010 y en consecuencia **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA, lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente por este Tribunal y que, por lo tanto, a partir de la notificación de la presente resolución, LA EMPRESA OPERADORA, debe ajustar la facturación, o en su caso, devolver al reclamante el importe correspondiente a los conceptos reclamados, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.

**Con la intervención de los señores Vocales Galia Mac Kee Briceño, Agnes Franco Temple y Eduardo Díaz Calderón.**

**Galia Mac Kee Briceño**  
**Presidente de la Sala 2 del Tribunal Administrativo de**  
**Solución de Reclamos de Usuarios**

EDC/MRG